

## **ANALISIS SISTEM ANTRIAN DI TPPRJ RS. PANTI WILASA CITARUM SEMARANG TAHUN 2012**

**MARTHA WIDHI WIDAYANTI**

*Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas  
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : [widhimarta12@yahoo.com](mailto:widhimarta12@yahoo.com)*

### **ABSTRAK**

Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang selaku penyedia jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan pasien tercapai. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah pelayanan terhadap pasien yang sedang mengantri di TPPRJ. Pada loket pendaftaran pasien lama seringkali terjadi antrian yang panjang. Hal ini tentu saja mengganggu lalu lintas jalan, terutama pelayanan di TPPRI, ketika perawat akan mengantar pasien yang akan rawat inap dengan brankat, akan kesulitan untuk lewat karena jalan dipenuhi oleh orang-orang yang mendaftar di TPPRJ.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode observasi. Sedangkan pendekatannya adalah cross sectional. Subyek dalam penelitian ini adalah petugas TPPRJ dan pasien yang dilayani di loket pendaftaran. Obyek dalam penelitian ini adalah antrian pasien di TPPRJ. Metode pengumpulan data adalah observasi. Instrumen dalam penelitian ini adalah menggunakan program win qsb dan pedoman observasi.

Hasil penelitian didapatkan rata-rata tingkat kedatangan pasien baru (arrival rate) adalah 4 pasien/jam. Standar waktu pelayanan untuk pasien baru adalah 434 detik (7 menit)/pasien. Sehingga rata-rata jumlah pasien yang dapat dilayani (service rate) adalah 9 pasien/jam. Waktu antrian adalah 320 detik (5 menit). Waktu menunggu sampai keluar dari sistem 720 detik (12 menit). Panjang sistem 1 pasien. Sedangkan untuk pasien lama, rata-rata tingkat kedatangan pasien lama (arrival rate) adalah 26 pasien/jam. Standar waktu pelayanan untuk pasien lama adalah 184 detik (3 menit)/pasien. Sehingga rata-rata jumlah pasien yang dapat dilayani (service rate) adalah 23 pasien/jam. Karena arrival rate > service rate, maka diasumsikan menggunakan 2 buah loket pendaftaran lama. Waktu antrian adalah 73 detik (1,21 menit). Waktu menunggu sampai keluar dari sistem 230 detik (4 menit). Panjang antrian adalah 1 pasien. Panjang sistem 2 pasien.

Dari hasil penelitian maka sebaiknya sistem antrian diubah menjadi Multi Channel Single Phase. Pekerjaan tambahan yang membebani petugas pendaftaran seperti menerima telpon, memberikan informasi, dan lain-lain dialihkan ke unit lain. Apabila hal ini tidak memungkinkan maka diperlukan 1 loket tambahan untuk pasien lama. Rumah sakit sebaiknya menggunakan sistem ambil nomor dan menyediakan tempat duduk agar pasien tidak capek berdiri ketika sedang mengantri

Kata kunci : Kepuasan pasien, system antrian, arrival rate, service rate

Kepustakaan : 5 buah (2008 - 2012)

Kata Kunci : Kepuasan pasien, system antrian, arrival rate, service rate

## **SYSTEM ANALYSIS IN QUEUE TPPRJ PANTI WILASA CITARUM HOSPITAL SEMARANG IN 2012**

**MARTHA WIDHI WIDAYANTI**

*Program Studi Rekam Medis&Info. Kesehatan - D3, Fakultas  
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : widhimarta12@yahoo.com*

### **ABSTRACT**

In providing quality health care, PANTI Wilasa Citarum Hospital Semarang Wilasa as service providers are required to provide good services to achieve patient satisfaction. One aspect that needs improvement is the quality of service to patients who are queuing at the TPPRJ. On the old counters patient registration often occur a long queue. This is of course disturbing road traffic, especially in TPPRI service, when the nurse will take the patient to be hospitalized with brankat, it would be difficult to pass because the road is filled with people who register at TPPRJ.

This type of study is a descriptive observational methods. While the approach is cross sectional. The subjects in this study is TPPRJ workers and patients served at the registration locket. Objects in this study were patients in TPPRJ queue. Methods of data collection was observation. Instrument in this study is to use a program win QSB and observation.

The study found the average arrival rate of new patients is 4 patients / hour. Standard service time for new patients is 434 seconds (7 minutes) / patient. So that the average number of patients who can be served (service rate) is the 9 patients / hour. Queuing time is 320 seconds (5 minutes). Time to wait until it comes out of the system is 720 seconds (12 minutes). The length of a patient's system. As for the old patients, the average level of patient arrival the old (arrival rate) is 26 patients / hour.

Standard of care for patients with the old time is 184 seconds (3 minutes) / patient. So that the average number of patients who can be served (service rate) is 23 patients / hour. Because the arrival rate > service rate, then the locket is assumed to use two pieces of the old registration. Queuing time is 73 seconds (1.21 minutes). Time to wait until it comes out of the system is 230 seconds (4 minutes). Queue length is 1 patient. The length of the system 2 patients.

From the results of the study of queuing systems should be changed to Multi Channel - Single Phase. The overload of extra work such as registration officers received a call, provide information, and others transferred to other units. If this is not possible it would require an additional locket for old patients. Hospitals should use the system take a number and a seat so that the patient was not tired when you're standing in line.

**Keyword** : Kepuasan pasien, system antrian, arrival rate, service rate